

УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП
ФИЛОЛОШКИ ФАКУЛТЕТ

UDC 80 (82)

ISSN 1857-7059

ГОДИШЕН ЗБОРНИК

2016

YEARBOOK

2016



ГОДИНА 7

VOLUME VII

GOCE DELCEV UNIVERSITY - STIP
FACULTY OF PHILOLOGY

**УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП
ФИЛОЛОШКИ ФАКУЛТЕТ**



**ГОДИШЕН ЗБОРНИК
2016
YEARBOOK**

ГОДИНА 7

VOLUME VII

**GOCE DELCEV UNIVERSITY – STIP
FACULTY OF PHILOLOGY**



ГОДИШЕН ЗБОРНИК ФИЛОЛОШКИ ФАКУЛТЕТ YEARBOOK FACULTY OF PHILOLOGY

За издавачот:

Проф д-р Драгана Кузмановска

Издавачки совет

проф. д-р Саша Митрев
проф. д-р Блажо Боев
проф. д-р Лилјана Колева-Гудева
проф. д-р Виолета Димова
проф. д-р Јованка Денкова
проф. д-р Билјана Ивановска
доц. д-р Нина Даскаловска
проф. д-р Махмут Челик
доц. д-р Ранко Младеноски
м-р Ристо Костуранов

Редакциски одбор

проф. д-р Јованка Денкова
проф. д-р Виолета Димова
проф. д-р Луси Караниколова
проф. д-р Толе Белчев
проф. д-р Билјана Ивановска
доц. д-р Марија Кусевска
доц. д-р Нина Даскаловска
доц. д-р Марија Кукубајска
доц. д-р Драгана Кузмановска
виш лектор м-р Снежана Кирова
м-р Весна Коцева

Главен уредник

доц. д-р Светлана Јакимовска

Одговорен уредник

доц. д-р Ева Ѓорѓиевска

Јазично уредување

Даница Гавриловска-Атанасовска
(македонски јазик)
лектор м-р Биљана Петковска
(англиски јазик)

Техничко уредување

Славе Димитров

Редакција и администрација

Универзитет „Гоце Делчев“–Штип
Филолошки факултет
ул. „Крсте Мисирков“ 10-А
п. фах 201, 2000 Штип
Р. Македонија

Editorial board

Prof. Sasa Mitrev, Ph. D.
Prof. Blazo Boev, Ph. D.
Prof. Liljana Koleva Gudeva, Ph. D.
Prof. Violeta Dimova, Ph. D.
Ass. Prof. Jovanka Denkova, Ph. D.
Ass. Prof. Biljana Ivanovska, Ph. D.
Docent Nina Daskalovska, Ph.D.
Docent Mahmut Celik, Ph.D.
Docent Ranko Mladenovski, Ph.D.
Risto Kosturanov, M. A.

Editorial staff

Ass. Prof. Jovanka Denkova, Ph. D.
Prof. Violeta Dimova, Ph. D.
Ass. Prof. Lusi Karanikolova, Ph. D.
Ass. Prof. Tole Belcev, Ph. D.
Ass. Prof. Biljana Ivanovska, Ph. D.
Docent Marija Kusevska, Ph.D.
Docent Nina Daskalovska, Ph.D.
Docent Marija Kukubajska, Ph.D.
Docent Dragana Kuzmanovska, Ph.D.
Senior Lecturer Snezana Kirova, M.A.
Vesna Koceva, M.A.

Managing editor

Docent Svetlana Jakimovska, Ph.D.

Editor in chief

Docent Eva Gjorgjievska, Ph.D.

Language editor

Danica Gavrilovska-Atanasovska
(Macedonian)
Lecturer Biljana Petkovska, M.A.
(English)

Technical editor

Slave Dimitrov

Address of the editorial office

Goce Delcev University – Stip
Faculty of philology
Krste Misirkov 10-A
PO box 201, 2000 Štip,
R. of Macedonia



СОДРЖИНА CONTENTS

Јазик

Марија Кусевска, Билјана Ивановска, Нина Даскаловска ГОВОРОТ НА ИЗУЧУВАЧИТЕ НА АНГЛИСКИОТ ЈАЗИК НАСПРЕМА ГОВОРОТ НА РОДЕНИТЕ ГОВОРТЕЛИ	7
Марија Леонтиќ МЕСТОТО И УЛОГАТА НА ТУРСКИТЕ ЛЕКСИЧКИ ЕЛЕМЕНТИ ВО ИСТОРИСКИОТ РАЗВОЈ НА МАКЕДОНСКИОТ ЈАЗИК.....	17
Даринка Маролова СИНТАКСИЧКА ПОВЕЌЕЗНАЧНОСТ	27
Светлана Јакимовска КОН ПРЕВОДОТ НА „ЛЕНКА“ ОД КОЧО РАЦИН НА ФРАНЦУСКИ ЈАЗИК	33

Книжевност

Толе Белчев, Александра Трајанова НАРАТОРИТЕ И НАРАТЕРИТЕ ВО РОМАНОТ „БАБАЦАН“ ОД ЖИВКО ЧИНГО.....	47
Снежана Петрова THE ORIGINALITY OF DRAMATIC ACTION (dispositio)	61
Ева Ѓорѓиевска ИДЕНТИТЕТОТ НА АЛБЕРТИНА ИЛИ ЗА НЕДОЛОВЛИВАТА СТВАРНОСТ КАЈ ПРУСТ	71
Толе Белчев, Ранко Младеноски „МАКЕДОНСКА КРВАВА СВАДБА“ – НОВИ ИНТЕРПРЕТАТИВНИ АСПЕКТИ.....	85

Методика

Весна Продановска Попоска УЛОГАТА НА ПРАВИЛНИОТ ИЗГОВОР ПРИ КОМУНИКАЦИЈАТА НА АНГЛИСКИ ЈАЗИК ИЗУЧУВАН КАКО СТРАНСКИ ЈАЗИК	97
--	----

ГОВОРОТ НА ИЗУЧУВАЧИТЕ НА АНГЛИСКИОТ ЈАЗИК НАСПРЕМА ГОВОРОТ НА РОДЕНИТЕ ГОВОРТЕЛИ

Апстракт: Предмет на истражување на овој труд е реализацијата на говорниот чин на приговарање кај родените говорители и кај македонските изучувачи на англискиот јазик. Се анализираат два аспекти на реализацијата на овој говорен чин: директноста во изразувањето и модификацијата на говорниот чин, внатрешна и надворешна. Анализата покажа дека родените говорители покажуваат преферентност кон конвенционално-индиректното формулирање на приговарањето, а македонските изучувачи кон директното. Беа забележани значајни разлики и во поглед на модификацијата на приговарањето. Овие разлики придонесуваат за различно јазично однесување на припадниците на овие две култури, што може да доведе до пречки во меѓукултурната комуникација.

Клучни зборови: *приговарање, конвенционално-индиректно, модификација, говорни чинови, прагматика*

Abstract: This paper looks at how native speakers and Macedonian learners of English formulate the speech act of complaining. Complaints are analyzed from two aspects: directness and modification, internal and external. Our analysis demonstrates that native speakers show preference for conventionally indirect complaining while Macedonian learners prefer direct complaints. We were also able to notice significant differences with respect to speech act modification. These differences contribute to different language behavior of the members of the two groups, which may bring about breakdowns in cross-cultural communication.

Keywords: *complaining, conventional-indirect, modification, speech acts, pragmatics.*

Вовед

Говорниот чин на приговарање спаѓа во групата експресивни говорни чинови. Тоа е илокуциски чин со кој говорителот го изразува своето неодобрување, своите негативни чувства и сл. во врска со некоја случка за која смета дека соговорникот е директно или индиректно одговорен (Trosborg, 1995). Бидејќи приговарањето е говорен чин кој го загрозува лицето на соговорникот и бидејќи по својата природа е конфликтен, говорителот мора да го најде најдобриот начин

¹* Филолошки факултет, Универзитет „Гоце Делчев“, Штип

за постигнување на својата цел, т.е. да го натера соговорникот да ја поправи грешката. Патот на донесувањето одлука за начинот на кој ќе се изврши приговарањето и изборот на соодветната стратегија е испртан во теоријата на учтивост на Браун и Левинсон (Brown & Levinson, [1978] 1987) која содржи најмалку три одлучувачки моменти:

1. Говорителот може да реши да го изврши или да не го изврши говорниот чин.
2. Ако реши да го изврши говорниот чин, говорителот може тоа да го направи *директно* или *индиректно*.
3. Директното приговарањето може да биде направено *директно*, *без ублажување* или *директно*, *со ублажување*.

Индиректното изразување се состои од искази во кои делото и учесниците не се спомнуваат директно, но постои некое алудирање или навестување. Конвенционално-индиректното изразување се врши со јазични средства кои во конкретната ситуација имаат поинакво значење од нивното буквално значење. Прашањето *Could you explain why I received this score?* не е прашање за способноста на соговорникот туку барање за поправка.

За да ги постигнат своите цели, говорителите вршат внатрешна модификација на приговорите засилувјќи ги или ублажувајќи ги. Засилувањето го вршат со интензификатори (*such, so, very, quite, really, terribly, awfully, frightfully, absolutely*), зголемена посветеност (*I'm sure, I'm certain, I'm positive, it's obvious*) и силни лексеми. За ублажување, говорителите користат ублажувачи (*a little bit, a second, not very much*), субјективизатори (*I think, I suppose, I'm afraid, in my opinion*), хармонизатори (*you know, you see, I mean*), повикувачи (*okay, right, don't you think?*), како и слаби лексеми. Се користат и синтаксички ублажувачи како минато време, негација, условни реченици, вметнати реченици и сл.

За да го оправдаат чинот на приговарање, говорителите можат да применат и надворешна модификација, т.е. да додадат дополнителни искази. Тросборг (Trosborg, 1995, стр. 329) наведува дека тоа обично се подготовка за приговарањето (П), сочувство (С), давање причина (Пр), како и повикување на морална совесност (МС)².

Говорниот чин на приговарање најчесто бил истражуван од меѓукултурен аспект и од аспект на меѓујазикот на изучувачите на странски јазици (Eslami-Rasekh, Seresht, & Mehregan, 2012; Chen, Chen, & Chang, 2011; Clyne, Ball, & Neil, 1991; Farnia, Buchheit, & Salim, 2010; Geluykens & Kraft, 2008; Monzoni, 2008; Murphy and Neu, 1996; Olshtain & Weinbach, 1993; Rinnert, Nogami,

² Кратенки кои се користат во трудот: РГ (родени говорители), МИ (македонски изучувачи), ДП (директни приговори), КИП (конвенционално-индиректни приговори), НМ (надворешна модификација), ВМ (внатрешна модификација), ВМУ (внатрешна модификација за ублажување), ВМЗ (внатрешна модификација за засилување), И (иницијатор), П (подготовка за приговарање), С (сочувство), Пр (давање причина) и З (замолување).

& Iwai, 2006; Trosborg, 1995). Во нашата земја, во моментот е во тек проект под наслов „Улогата на експлицитните инструкции за стекнување прагматичка компетенција при учењето англиски и германски јазик“, во кој предмет на истражување е и говорниот чин на приговарање. Истражувањето во овој труд е дел од тој проект.

Опис на истражувањето

Предмет на овој труд е говорниот чин на приговарање во меѓујазикот на македонските изучувачи на англискиот јазик и во јазикот на родените говорители. Прашањата што се разгледуваат се следните:

1. На кој начин македонските изучувачи на англискиот јазик вршат приговарање?
2. Дали начинот на кој тие вршат приговарање соодветствува на начинот на кој тоа го прават родените говорители?

Анализата ќе биде направена врз основа на одговорите на 44 изучувачи на англискиот јазик на Б2-ниво³ и 48 родени говорители на англискиот јазик.⁴ Задачата гласеше:

You get the results from the final examination and you are not happy. You think you deserve a higher mark. You go to your professor's office and say:

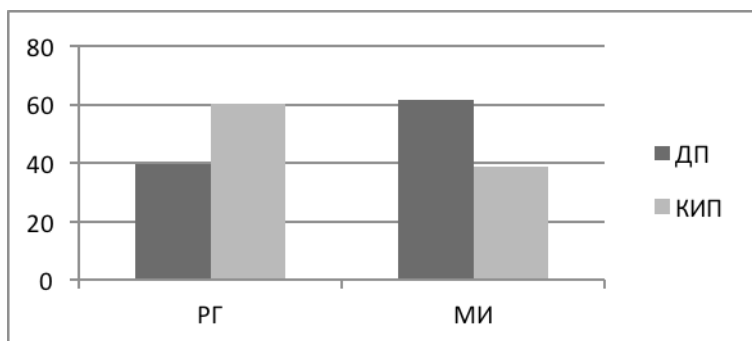
Според своите контекстуални параметри, тоа е ситуација во која постои разлика во моќта меѓу соговорниците, не постои хоризонтално растојание (соговорниците се познаваат), а степенот на наметнување е среден кон висок. Добиените одговори и на изучувачите и на родените говорители беа анализирани во поглед на директноста на приговорите и нивната модификацијата.

Анализа на резултатите

Слика 1 покажува дека македонските изучувачи (МИ) почесто избираат директен (ДП), а родените говорители (РГ) конвенционално-индиректен начин на приговарање (КИП). Така, 61,4% од приговорите на МИ беа формулирани како директни, а 38,6 % како конвенционално-индиректни. Кај родените говорители односот беше спротивен: 39,6 % беа директни приговори наспрема 60,4 % конвенционално-индиректни приговори.

³ Изучувачите на англискиот јазик беа студенти од втора и трета година на Катедрата за англиски јазик при Филолошкиот факултет, Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип.

⁴ Родените говорители беа студенти на Државниот универзитет во Аризона кои доброволно се согласија да ги пополнат прашалниците.



Слика 1. Дистрибуција на ДП и КИП во двете групи изразено во проценти

Конвенционално-индиректно приговарање

Конвенционално-индиректните приговори и во двете групи беа формулирани во вид на замолувања кои имаат различна илокуциска сила. Само три во групата на РГ и едно во групата на МИ беа формулирани како прашања.

- I'd like to discuss my grade if that would be okay. (РГ)
- Can I please discuss my grade with you? (РГ)
- Professor, I would like to see my final examination if possible. (МИ)
- Could you explain my results from the final examination? (МИ)

Табела 1. Средства за КИП употребени во двете групи

	РГ	МИ
замолувања	Can I Can you Could you Would you I'd like	Can I Can you Could I Could you I would like
вметнати замолувања	I was wondering if you would mind going over my final exam with me	I want to know if you could tell me where I have mistaken
прашања	Is there any credit available?; Is there anything I can do to lift my grade?	Do you have some time to re-check my test?
дополнително ублажување	if that would be okay please	if possible please

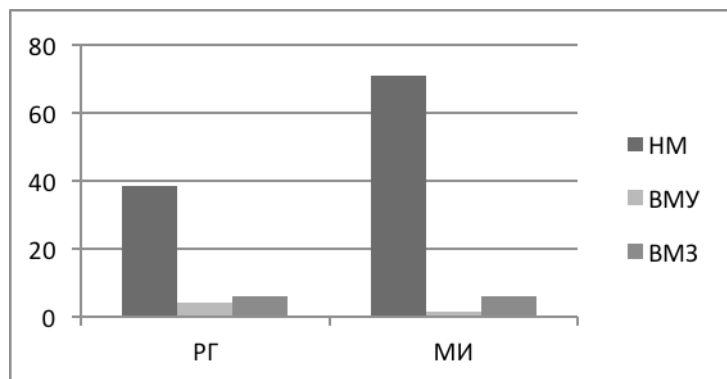
Најголем дел од нив се формулирани како *can/could* прашања. Некои од нив се ориентирани кон говорителот (*Can I please discuss my grade with you?*), некои кон соговорникот (*Could you talk me through what I did wrong?*), а некои и кон двајцата соговорници (*Can we go over this?*). И РГ и МИ најчесто ги користеле прашањата ориентирани кон соговорникот. Ова е разбирливо бидејќи се работи за приговарање, т.е. ситуација во која соговорникот извршил прекршок и говорителот бара од него да направи поправка. Како подмет на *can*, РГ користеле и *I* и *you* додека на *could* само *you*.

Директно приговарање

Директните приговори и кај РГ и кај МИ се формулирани во вид на потврдни реченици. Кај РГ тоа се реченици од типот *I deserve a better grade; I was graded unfairly; This is exactly what I said and you took off for it; I've studied hard for this exam, I know I'm right on some of these answers* итн. Кај МИ потврдните реченици беа, главно, од два типа: *so deserve (I deserve a higher mark)* или *be+(not)+happy/satisfied/pleased/disappointed (I am not satisfied with the results; I am really disappointed from my results from the final examination)*, а во еден случај говорниот чин беше директно именуван *I'd like to complain about my results*.

Модификација на приговарањето

Анализата на собраните одговори покажа дека модификација на говорните чинови се врши во правец на нивно засилување или ублажување. Притоа се користат средства за внатрешна (ВМ) и за надворешна модификација (НМ).



Слика 2. Надворешна и внатрешна модификација на приговарањето

Слика 2 покажува дека и РГ и МИ почесто користат надворешна од внатрешна модификација и дека степенот на надворешната модификација кај МИ (70,86 %) е поголем од степенот на модификација кај РГ (38,35 %). Внатрешната модификација, било да се работи за ублажување (ВМУ) или за засилување (ВМЗ) на приговорите, е мала. Кај МИ е нешто поизразено засилувањето, а кај РГ ублажувањето.

Внатрешна модификација

Како внатрешно модифицирање-ублажување на конвенционално-индиректните приговори, РГ го користеле модалниот глагол *would*. Овој модален глагол се користи како средство за изразување учтивост во англискиот јазик и означува општествено растојание, па изразите со *would* звучат формално и учтиво (*Would you please check this again?*). МИ воопшто не употребиле прашања

со *Would you*. За дополнително ублажување на приговарањето, РГ употребувале *if that would be okay* и *please*, а МИ *if possible* и *please*. Меѓутоа, во говорните чинови на РГ *please* беше употребено многу почесто (во 11 случаи) отколку кај МИ (во 6 случаи).

Поголемиот број приговори и во двете групи беа засилени со модификатори за засилување. РГ засилувањето најчесто го правеле со лексички глаголи (*I think, I believe, I don't believe, I don't understand*), со прилози (*exactly, hard*) и модалниот глагол *should*. МИ засилувањето го правеле исклучиво со *I think*, кое често понатаму го засилувале со *really*. Во неколку случаи, РГ покажуваат тенденција да го ублажат директното приговарање со *I feel, I was wondering* и *I'd like*. Ваква тенденција не беше забележана кај МИ.

Надворешна модификација

Типичен модел за реализација на говорниот чин на приговарање кај РГ е (И)+КИП+(Пр).⁵ Најголем број од говорните чинови на РГ (86,2 %) не содржеа дополнителни обраќања со причината на приговарањето. Само 13,8 % од приговорите содржеа причина (*I don't agree with the grade; I feel like I deserve a better grade; I thought I did well; I think I deserve more*). Некои од нив започнуваат со иницијатор, како поздрав, извинување и сл. (17,2 %), но ниту еден од нив не содржеш подготвување за приговарањето или сочувство со говорителот за ситуацијата.

Најчест модел на директно приговарање беше (И)+ДП+(Пр)+(З). 31,6 % од директните приговори не содржеа никакви дополненија. Останатите беа модифицирани со причини за приговарањето (41,7 %) или со замолувања (58,3 %). 21,1 % започнуваа со иницијатори. Во само еден случај имаше подготовка за приговарањето (*I don't understand*) и во еден имаше сочувство (*I'm not trying to be greedy or anything*).

Кај МИ, типичниот модел на конвенционално-индиректно приговарање се состоеше од КИП+Пр, на кое може да му претходи иницијатор или подготовка или и двете, т.е. (И)+(П)+КИП+Пр. Во два случаја приговорите беа обликувани според моделот И+КИП, а еден содржеше и сочувство И+КИП+Пр+Пр+С+Пр.

Директните приговори најчесто беа формулирани според моделот ДП+Пр. На оваа секвенца може да ѝ претходи иницијатор, подготовка или сочувство, а по неа може да следи замолување (И)+(П)+(Дис)+ДП+Пр+(З). Во три случаи замолувањето ѝ претходеше на причината, а во седум случаи воопшто немаше наведено причина за приговарањето. Две приговарања се состоеја од И+ДП.

Поголемиот број одговори со конвенционално-индиректно приговарање на РГ (21) се состоеја од само една компонента. А такви беа и шест од директните приговори. За разлика од нив, ниту еден од одговорите на МИ, без разлика дали беа изразени како директни или конвенционално-индиректни приговори,

⁵ Компонентата во заградата не е задолжителна. Може да биде присутна, но не мора.

не содржеа само една компонента. МИ употребувале повеќе причини за приговарањето, понекогаш и по две или три во еден одговор. Тие употребувале и повеќе подготовки (8:1) и сочувство (2:1). Општо земено, одговорите на МИ содржат повеќе компоненти. Во просек, приговарањата на МИ содржат 2,7 компоненти, а приговарањата на РГ 1,4 компоненти по одговор.

- Professor, I would like to see my final examimation if possible. I studied really heard and I'm not satisfied with my results. I do not want to sound impolite but I really think that I should have a higher mark. (И+КИП+Пр+Пр+С+Пр) (МИ)

Заклучок

Нашата анализа покажа дека во оваа конкретна ситуација (погрешна оцена) и двете групи користат и директно и конвенционално-индиректно приговарање. Но македонските говорители покажуваат преферентност кон директното, а родените говорители кон конвенционално-индиректното изразување. Бидејќи македонските говорители користеле повеќе директни приговарања, во своите говорни чинови употребиле многу повеќе причини, замолувања, подготовки и сочувства во споредба со родените говорители. Во ова гледаме различни модели на изразување. Додека во американскиот говор ударно е конвенционално-индиректното приговарање без додатоци, во македонскиот говор ударно е директното приговарање со други додатоци околу него чија улога е да го оправдаат. Во американскиот говор се очекува приговарањето да биде конвенционално-индиректно, брзо и ефикасно. Во македонскиот, иако директно тоа треба да биде обвиткано со други искази кои треба да го оправдаат.

Како резултат на ова, надворешната модификација на приговорите кај македонските изучувачи е поголема отколку кај родените говорители. Ваквите обраќања често содржат и по две или три причини за приговарањето. Со тоа се произведува многу повеќе говор отколку што е неопходно. Ваквото изразување звучи конфузно за родените говорители. Од една страна приговарањето е директно, од друга страна конфузно. И не е јасно што сака да се постигне. Изненадувачки се неколкуте потези во кои студентите обвинувањето го ставаат врз професорот (*I think this question is correct and you have made a mistake by putting 0 points; I think you have made an error; I think you didn't look the test carefully; You really can't judge my knowledge from the final score I get on this one. Please take this in consideration*). Не најдовме вакви искази кај американските говорители.

Внатрешната модификација, како што наведовме, е мала и во двете групи. Само родените говорители покажуваат малку поголема склоност кон ублажувањето, а македонските изучувачи кон засилувањето. Тоа не нè изненади бидејќи и другите наши истражувања покажаа дека за разлика од родените говорители, македонските изучувачи почесто ги засилуваат своите искази отколку што ги ублажуваат (Кусевска, 2012). Меѓутоа, она што ни падна во

очи е дека македонските изучувачи не користеле некои од средствата кои родените говорители ги користеле. Така, додека изучувачите своето мислење го изразуваат исклучиво со сегашната, потврдна форма на глаголот *think*, во говорот на родените говорители се забележува поголема разновидност. Покрај *think* и *don't think*, тие ги користеле и минатите форми *thought* и *I was wondering*, како и глаголите *believe* и *understand*. Особено често го користеле глаголот *feel* (*I feel like I deserve a better grade*). За засилување на исказите изучувачите најчесто ги користеле *really*, *very* и *sure*. Родените говорители воопшто не го користеле *very*, а *really* и *sure* беа ограничени на по два примера. Родените говорители не ги користеле ни *certain* and *pretty* кои беа забележани во говорот на македонските изучувачи. Од друга страна, македонските изучувачи не ги користеле *exactly* и *so* кои родените говорители ги користеле за засилување на исказите.

Ваквите разлика во изразувањето на родените говорители и изучувачите на англискиот јазик се знак за можни недоразбирања во комуникацијата меѓу двете групи. И покрај сличностите, може да дојде до извлекување на погрешни заклучоци за однесувањето на едните или на другите. Граматичките грешки се толерираат бидејќи се знак дека говорителот не го владее добро јазикот. Прагматичките грешки се толкуваат како составен дел на однесувањето на индивидуата па нејзи ѝ се припишуваат одредени карактерни особини.

Исто така, би сакале да истакнеме дека користењето на соодветен вокабулар е дел од правилното изразување на странскиот јазик. Можеби се чини дека *very*, *really* и *so* и *exactly*, како и *think*, *believe* и *feel* имаат слично значење, но нивната соодветна употреба има значајна улога за непреченото одвивање на комуникацијата.

На крај, би сакале да додадеме дека сме свесни дека оваа анализа е многу ограничена. Направена е врз една конкретна ситуација со карактеристични параметри и дека со неа не би можеле да изведуваме крајни заклучоци за јазичното однесување на една или друга група. Сепак, се надеваме дека нашето истражување ќе придонесе за подигнување на свесноста и на изучувачите и на предавачите на англискиот јазик како странски јазик, како и на другите странски јазици, за рамката во која се остварува приговарањето и за начините за намалување на прагматичкиот неуспех на изучувачите на странски јазици во комуникација со припадниците на јазикот цел.

Користена литература

- [1] Brown, P., & Levinson, S. ([1978] 1987). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [2] Chen, Y., Chen, D., & Chang, M. H. (2011). American and Chinese complaints: Strategy use from a cross-cultural perspective. *Intercultural Pragmatics* 8-2, 253-275.

- [3] Clyne, M., Ball, M., & Neil, D. (1991). Intercultural communication at work in Australia: Complaints and apologies in turns. *Multilingua*, 251-273.
- [4] Eslami-Rasekh, A., Jafari Seresht, D., & Mehregan, M. (2012). How do you react to the breakdown after it happens? Do you complain about it?: a contrastive study on the complaint behavior in American English and Persian. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 47, 34-40.
- [5] Farnia, M., Buchheit, L., & Salim, S. B. (2010). "I need to talk to you" - A contrastive pragmatic study of speech act of complaint in American English and Malaysian. *Journal of Language Society and Culture, Issue 30*, 11-24.
- [6] Geluykens, R., & Kraft, B. (2008). The use(fulness) of corpus research in cross-cultural pragmatics: Complaining in intercultural service encounters. Bo J. Romero-Trillo, *Pragmatics and Corpus Linguistics* (стр. 93-117). Berlin: Walter de Gruyter GmbH.
- [7] Monzoni, C. M. (2008). Introducing direct complaints through questions: the interactional achievement of 'presequences'? *Discourse Studies Vol 10 (1)*, 73-87.
- [8] Murphy, B., & Neu, J. (1996). My grade's too low: The speech act set of complaining. Bo S. M. Gass, & J. Neu, *Speech Acts Across Cultures. Challenges to communication in a second language*. (стр. 191-216). Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
- [9] Olshtain, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage features of the speech act of complaining. Bo G. Kasper, & S. Blum-Kulka, *Interlanguage pragmatics*. (стр. 108-122). New York, Oxford: Oxford University Press.
- [10] Rinnert, C., Nogami, Y., & Iwai, C. (2006). Preferred complaint strategies in Japanese and English. *Authentic Communication: Proceedings of the 5th Annual JALT Pan-SIG Conference*. (стр. 32-47). Shizuoka, Japan: Tokai University College of Marine Science.
- [11] Trosborg, A. (1995). *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints, and Apologies*. Berlin: Walter de Gruyter & Co.
- [12] Кусевска, М. (2012). *Меѓукултурна прагматика. Несогласување во усната комуникација: англиски и македонски*. Скопје: Академски печат.